



**REAL ESTATE STANDARDS ARE THE MOST IMPORTANT
CONDITION FOR PROVIDING QUALITY SERVICES IN THE
REAL ESTATE MARKET**

Butikov Igor Leonidovich

Center for Research on Problems of Privatization and Management of
State Assets under the Agency for State Asset Management of the
Republic of Uzbekistan, Director, Doctor of Economics, Professor, tel:
(99)6094967, e-mail: boutickov@gmail.com
<https://doi.org/10.5281/zenodo.14525036>

ARTICLE INFO

Received: 12th December 2024
Accepted: 18th December 2024
Online: 19th December 2024

KEYWORDS

Real estate market, real estate
activities, law, standards,
services, mediation, quality,
organizations, realtors, rules,
control, sale, purchase, rent,
bidding, clients, price.

ABSTRACT

The article is devoted to issues of real estate activity, provides a critical analysis of the current standards for quality control of real estate services, and proposes the main provisions of the national standard for intermediary services in the real estate market developed by the author.

**СТАНДАРТЫ РИЭЛТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ – ВАЖНЕЙШЕЕ УСЛОВИЕ
ОКАЗАНИЯ КАЧЕСТВЕННЫХ УСЛУГ НА РЫНКЕ НЕДВИЖИМОСТИ**

Бутиков Игорь Леонидович

Центр исследований проблем приватизации и управления государственными
активами при Агентстве по управлению государственными активами Республики
Узбекистан, директор, доктор экономических наук, профессор,
тел.: (99)6094967, e-mail: boutickov@gmail.com
<https://doi.org/10.5281/zenodo.14525036>

ARTICLE INFO

Received: 12th December 2024
Accepted: 18th December 2024
Online: 19th December 2024

KEYWORDS

Рынок недвижимости,
риэлторская деятельность,
закон, стандарты, услуги,
посредничество, качество,
организации, риэлторы,
правила, контроль, продажа,
покупка, аренда, торги,
клиенты, цена.

ABSTRACT

Статья посвящена вопросам риэлторской деятельности, дается критический анализ действующим стандартам контроля качества риэлторских услуг, предлагаются разработанные автором основные положения национального стандарта посреднических услуг на рынке недвижимости.

Характерной особенностью современного этапа развития экономики Узбекистана является взрывное развитие рынка недвижимости. За последнее десятилетие в стране возведены тысячи жилых зданий, производственных помещений, объектов



коммерческой, офисной недвижимости и т.п. За короткое время в Ташкенте появились целые кварталы с элитными застройками и небоскребами. Постепенно преобразуются и областные центры республики. Продукция строительной индустрии, являющаяся товаром, нуждается в скорейшей реализации, иначе вложенные в производство деньги могут не окупиться.

Важную роль в ускорении реализации объектов недвижимости, как товара - продукции строительной индустрии выполняют риэлторские организации, агентства недвижимости и просто риэлторы, деятельность которых сегодня вызывает множество вопросов.

С принятием в 2010 году Закона Республики Узбекистан «О риэлторской деятельности» Узбекистан сделал очередной шаг на пути продвижения рыночных реформ, опередив в области создания цивилизованной системы отношений по обороту недвижимости большинство стран СНГ, где риэлторская деятельность до сих пор регулируется многочисленными разрозненными нормативными документами, не имеющими силу закона [1].

После принятия Закона Республики Узбекистан «О риэлторской деятельности» на рынке недвижимости Узбекистана произошли существенные **изменения системного характера**. Национальный рынок недвижимости стал более скоординирован, регулируем и управляем.

Закон выстроил стройную, логически выдержанную и понятную всем систему регулирования риэлторской деятельности, в основе которой лежало лицензирование хозяйствующих субъектов, профессионально занимающихся риэлторской деятельностью (юридических и физических лиц), сертификацию сотрудников риэлторских организаций и риэлторов, работающих в качестве индивидуальных предпринимателей, мониторинг и контроль за деятельностью профессиональных участников рынка недвижимости.

Вместе с тем, принятый Закон «О риэлторской деятельности» не был законом прямого действия. Он устанавливал общий механизм функционирования риэлторских организаций, регулирование их деятельности через лицензирование, определял виды риэлторских услуг и краткую их характеристику, права и обязанности риэлторских организаций и риэлторов и потребителей риэлторских услуг, требования к договорам и некоторые другие нормы общего характера и, как и все законы, принятые в тот период времени, содержал множество отсылочных норм. Развивать и углублять институциональное развитие риэлторской деятельности, повышать качество риэлторских услуг предполагалось через принятие подзаконных актов, в частности, **стандартов** риэлторских услуг.

Первым стандартом по осуществлению риэлторской деятельности стал стандарт, определяющий общие требования, предъявляемые к внутренним правилам контроля качества риэлторских услуг [2].

В соответствии с этим стандартом под внутренними правилами контроля качества услуг риэлторских организаций понимаются **документы, определяющие требования к осуществлению риэлторских услуг**, утвержденные риэлторской организацией с целью обеспечения эффективности осуществления риэлторской



деятельности и ее соответствия требованиям законодательства о риэлторской деятельности.

Согласно стандарту, внутренние правила контроля качества услуг должны разрабатываться и приниматься (утверждаться) самими риэлторскими организациями. В них должен быть заложен алгоритм действий сотрудников риэлторских организаций при работе с клиентом, требования к сотрудникам риэлторской организации, оказывающей соответствующие услуги.

Согласно п. 9 стандарта Внутренние правила разделяются на следующие группы: 1) правила, содержащие общие положения по оказанию риэлторских услуг; 2) правила, устанавливающие порядок оказания осуществляемых видов риэлторских услуг; 3) правила, регламентирующие осуществление внутреннего контроля качества оказываемых риэлторских услуг.

Хотелось бы заметить, что общие положения по оказанию риэлторских услуг заложены в главном документе по регулированию риэлторской деятельности - Законе «О риэлторской деятельности». Повторять нормы закона во внутренних правилах риэлторской организации не имеет смысла. С другой стороны, устанавливать какие-либо нормы, которые отсутствуют в специальном законе для риэлторской организации весьма рискованно, ведь в случае какого-либо инцидента суд может признать такие нормы противозаконными.

Что касается правил, устанавливающих порядок оказания осуществляемых видов риэлторских услуг, то здесь перед риэлторскими организациями также стоит непростая задача, ведь в Законе «О риэлторской деятельности» дана совсем краткая характеристика каждого из 4-х видов риэлторских услуг.

Разработка правил, регламентирующих осуществление внутреннего контроля качества оказываемых риэлторских услуг требует от руководителей риэлторских организаций знаний менеджмента, навыков работы в качестве руководителя организации, и безусловно, специфики оказания риэлторских услуг.

Методические рекомендации по разработке такого внутреннего стандарта для риэлторских организаций, а также рекомендуемые типовые правила контроля качества оказываемых риэлторских услуг отсутствуют. Поэтому учредители (руководители) вновь создаваемых риэлторских организаций для подготовки внутренних правил контроля качества оказываемых услуг, как правило, вынуждены привлекать профессионалов-консультантов, специализирующихся на разработке подобного рода документов.

Следует отметить и другие слабые места НСРУ № 1. В частности, в нем имеет место терминологическая путаница, состоящая в том, что в тексте стандарта неоднократно повторяется фраза «*риэлторы и другие сотрудники риэлторских организаций*». Статья 5 Закона Республики Узбекистан определяет *риэлтора*, как «лицо, имеющее статус индивидуального предпринимателя, квалификационный сертификат и осуществляющее риэлторскую деятельность в порядке, установленном настоящим Законом». Таким образом, риэлтор не может быть индивидуальным предпринимателем и одновременно сотрудником риэлторской организации. В



стандарте под словом «риэлтор», очевидно, имелись ввиду сотрудники риэлторских организаций, имеющие соответствующий квалификационный сертификат.

Согласно п. 2. вышеуказанного стандарта, основными задачами НСРУ № 1 являются:

«установление обязательных требований к риэлторским организациям при разработке внутренних правил;

описание осуществления внутреннего контроля за соблюдением риэлторами и другими сотрудниками риэлторских организаций требований внутренних правил».

Однако, какие непосредственно требования к риэлторским организациям должны быть прописаны во внутренних правила контроля качества предоставляемых услуг, в стандарте не указываются. Описание осуществления внутреннего контроля за соблюдением «риэлторами и другими сотрудниками риэлторских организаций» требований внутренних правил сводится лишь к тому, что этот контроль должен быть организован на всех уровнях осуществления риэлторской деятельности, начиная от руководителя и заканчивая риэлтором риэлторской организации и что на сотрудников риэлторских организаций распространяется обязанность не разглашать содержание внутренних правил и не использовать их вне деятельности риэлторской организации.

Вышеизложенное свидетельствует о необходимости серьезной доработки и пересмотра содержания указанного стандарта и принятия его в новой редакции.

Тем не менее, наличие Правил контроля качества у каждой риэлторской организации очень важно, поскольку они регламентируют деятельность сотрудников риэлторских организаций в рамках данной риэлторской организации и обеспечивают основу для урегулирования возможных конфликтов между ними и руководством риэлторской организации. Применение внутренних правил позволяет риэлторским организациям обеспечить дополнительный контроль за работой персонала, и, тем самым, повысить качество риэлторских услуг.

Внутренние правила контроля качества оказываемых услуг, являются внутренним стандартом, который обеспечивает деятельность риэлторской организации на системной основе, незаменимой «памяткой», которой должны придерживаться руководители и сотрудники риэлторской организацией при взаимодействии с потребителями риэлторских услуг. Принятие внутренних правил контроля качества – это первый этап на пути к внедрению в риэлторских организациях ISO, и создающий предпосылки выхода отечественных риэлторских организаций на зарубежные рынки недвижимости.

Серьезной проблемой риэлторской деятельности является то, что на законодательном уровне, до сих пор, четко не определено содержание (сущность) отдельных видов риэлторских услуг. То есть, не зафиксировано, какие действия риэлторских организаций или риэлторов подпадают под тот или иной вид риэлторских услуг, что может, по цепочке, повлечь возникновение различных проблем для риэлторских организаций и риэлторов, в частности, проблем, связанных с налогообложением доходов [3].

Например, что касается посреднических услуг, то в законе «О риэлторской деятельности», в статье 10 «Посредничество при заключении сделок с объектами



недвижимости и правами на них» содержанию этого вида услуг посвящено всего 11 строчек, перечислены только виды сделок, при которых могут быть оказаны посреднические риэлторские услуги: купля-продажа, найм (аренда), залог, мена, дарение, рента, безвозмездное пользование недвижимостью и отчуждение жилого дома (квартиры) с условием пожизненного содержания), указывается на то, что эти услуги в этих сделках могут осуществляться риэлторской организацией на основании договора, а также на недопустимость участия риэлторской организации в качестве непосредственной стороны этих сделок. Установлено также, что посредничество при заключении сделок с объектами недвижимости и правами на них включает в себя обеспечение заказчика информацией в соответствии со статьей 18 Закона.

Что же собой представляет конкретно посредническая риэлторская деятельность и, какие конкретно действия риэлторской организации или риэлтора относятся к посредничеству, ни в законе, ни каком-либо другом нормативном акте не говорится.

Национальный стандарт, определяющий характеристику и признаки посреднических риэлторских услуг на рынке недвижимости, отсутствует.

Поэтому о том, какие конкретно действия относятся к разряду посреднических, риэлторской организации её сотрудникам, риэлторам, отвечающих за подготовку и утверждение правил остается только догадываться. В случае возникновения спорных ситуаций без утвержденных в установленном порядке нормативных документов, определяющих действия риэлторских организаций и риэлторов при посредничестве, даже в суде будет сложно определить их законность. Вопрос имеет большое значение и потому, что и налоговое законодательство, как правило устанавливает на доходы от посреднической деятельности особые, как правило, более высокие ставки налогов. Поэтому важно на законодательном уровне зафиксировать признаки посредничества, которые позволят отличать этот вид риэлторских услуг от других.

Какие же действия риэлторской организации можно отнести к действиям связанным с посредничеством на рынке недвижимости ?

Очевидно, это комплекс посреднических действий в пользу клиента (потребителя риэлторских услуг), осуществляемый риэлторской организацией за счет и по поручению клиента (брокерские услуги), связанный с отчуждением, приобретением и (или) арендой недвижимого имущества.

При этом в зависимости от направления сделки эти посреднические действия можно подразделить на услуги:

- связанные с продажей объекта недвижимости по поручению клиента;
- связанные с покупкой объекта недвижимости по поручению клиента;
- по сдаче объекта недвижимости, по поручению клиента, в аренду;
- связанные с поиском объекта недвижимости для аренды по поручению клиента.

К действиям, связанным с **продажей** объекта недвижимости по поручению клиента следует отнести:

изучение рынка недвижимости в соответствии с договором на посреднические услуги с клиентом на предмет выполнения поручения клиента на продажу объекта недвижимости, в том числе, выявление цен на реализуемые объекты недвижимости, аналогичные объекту, определенному для продажи клиентом;



ознакомление клиента с нормами законодательства, связанными с отчуждением (в частности, продажей) объектов недвижимости, налогообложением дохода, полученного от продажи объекта недвижимости, а также результатами исследования рынка объектов недвижимости, аналогичных объекту, определенному клиентом для продажи, с целью определения оптимальной стартовой цены, условиями договора на оказание риэлторских услуг;

поиск потенциальных покупателей объекта недвижимости, определенного для продажи клиентом, в частности, организация рекламы объекта, определенного для продажи клиентом, в том числе, через мультилистинговые системы рынка недвижимости;

составление списка потенциальных покупателей объекта недвижимости, определенного для продажи клиентом, проведение переговоров с потенциальными покупателями объекта недвижимости, определенного клиентом для продажи на предмет заключения сделки на условиях клиента;

обсуждение с клиентом возможных вариантов совершения сделки на основании информации о потенциальных покупателях объекта, определенного клиентом для продажи с выбором контрагента по сделке, а также возможности выставления объекта недвижимости, определенного к продаже клиентом на открытые или закрытые торги организатора торгов объектами недвижимости (риэлторскую организацию, аукционный центр и т.п.);

организация демонстрации (показа) объекта недвижимости, определенного для продажи клиентом потенциальным покупателям;

организация переговоров клиента с потенциальными покупателями объекта недвижимости, определенного к продаже клиентом;

подготовка договора купли-продажи объекта недвижимости и организация его подписания клиентом и покупателем;

организация оформления сделки купли-продажи объекта недвижимости, определенного к продаже клиентом, у нотариуса;

содействие клиенту в составлении акта приема передачи объекта недвижимости, определенного к продаже клиентом.

К действиям, связанным с **приобретением** объекта недвижимости по поручению клиента следует относить:

изучение рынка недвижимости в соответствии с договором на посреднические услуги с клиентом на предмет выполнения поручения клиента на приобретение объекта недвижимости, в том числе, выявление цен на покупку, продажу, фактически заключенных договоров реализации объектов недвижимости, аналогичных объекту, определенному для приобретения клиентом;

ознакомление клиента с нормами законодательства, связанными с приобретением объектов недвижимости, а также результатами исследования рынка объектов недвижимости, аналогичных объекту, определенному клиентом для покупки, с целью определения оптимальной «стартовой» цены, условиями договора на оказание риэлторских услуг;



поиск объектов недвижимости, отвечающих требованиям клиента на приобретение, определение их владельцев или риэлторов их представляющих, в частности, размещение объявлений о покупке, в том числе, через мультилистинговые системы рынка недвижимости;

составление списка объектов недвижимости из числа выставляемых на продажу и их владельцев для приобретения клиентом, проведение переговоров с продавцами объектов недвижимости о приобретении для клиента, на предмет заключения сделки на условиях клиента, отбор наиболее подходящих объектов недвижимости и их владельцев для последующего предложения клиенту;

обсуждение с клиентом возможных вариантов совершения сделки на основании информации об объектах недвижимости и их владельцах, с выбором контрагента по сделке, а также возможности приобретения объекта недвижимости на торгах организаторов торгов (риэлторская организация, аукционный центр и т.п.), через мультилистинговую систему;

организация демонстрации (показа) объекта недвижимости, из перечня объектов отобранных для приобретения, клиенту;

организация переговоров клиента с продавцом (продавцами) объекта недвижимости по согласованию условий сделки;

подготовка договора купли-продажи объекта недвижимости и организация его подписания клиентом и владельцем объекта недвижимости - продавцом;

организация нотариального оформления сделки купли-продажи объекта недвижимости с участием продавца и клиента, регистрации прав на приобретенный клиентом объект недвижимости в кадастровых органах;

содействие клиенту в составлении акта приема-передачи купленного клиентом объекта недвижимости.

К действиям, связанным со **сдачей в аренду** объекта недвижимости по поручению клиента следует относить:

изучение рынка недвижимости в соответствии с договором на посреднические услуги с клиентом на предмет выполнения поручения клиента-арендодателя о сдаче в аренду объекта недвижимости, в том числе, выявление цен на арендуемые объекты недвижимости, аналогичные объекту, определенному для сдачи в аренду клиентом;

ознакомление клиента с нормами законодательства, связанными со сдачей в аренду объектов недвижимости, налогообложением дохода, полученного от сдачи в аренду объекта недвижимости, а также результатами исследования рынка аренды объектов недвижимости, аналогичных объекту, определенному клиентом для сдачи в аренду, с целью определения оптимальной стартовой цены, условиями договора на оказание риэлторских услуг;

поиск потенциальных арендаторов объекта недвижимости, определенного для сдачи в аренду клиентом, в частности, организация рекламы объекта, определенного для сдачи в аренду клиентом, в том числе, через мультилистинговые системы рынка недвижимости;

составление списка потенциальных арендаторов объекта недвижимости, определенного для сдачи в аренду клиентом, проведение переговоров с



потенциальными арендаторами объекта недвижимости, определенного клиентом для сдачи в аренду на предмет заключения сделки на условиях клиента;

обсуждение с клиентом возможных вариантов совершения сделки на основании информации о потенциальных арендаторов объекта, определенного клиентом для сдачи в аренду клиентом с выбором контрагента по сделке, а также возможности выставления объекта недвижимости, определенного для сдачи в аренду клиентом на открытые или закрытые торги организатора торгов объектами недвижимости (риэлторскую организацию, аукционный центр), в мультилистинговую систему и т.п.;

организация демонстрации (показа) объекта недвижимости, определенного для сдачи в аренду клиентом потенциальным арендаторам;

организация переговоров клиента с потенциальными арендаторами объекта недвижимости, определенного для сдачи в аренду клиентом;

подготовка договора аренды объекта недвижимости и организация его подписания клиентом и арендатором;

организация оформления договора аренды объекта недвижимости, определенного для сдачи в аренду клиентом у нотариуса (при желании контрагентов), а также оказание сопровождения регистрации договора в налоговых органах (в случае, если клиент является физическим лицом);

содействие клиенту в составлении акта приема передачи объекта недвижимости, определенного для сдачи в аренду клиентом арендодателю;

К действиям, связанным с **поиском объекта недвижимости по поручению клиента для аренды**, целесообразно отнести:

изучение рынка недвижимости в соответствии с договором на посреднические услуги с клиентом на предмет выполнения поручения клиента на поиск для аренды объекта недвижимости, в том числе, выявление цен на аренды объектов недвижимости, аналогичных объекту, определенному для аренды клиентом;

ознакомление клиента с нормами законодательства, связанными с арендой объектов недвижимости, а также результатами исследования рынка объектов недвижимости, аналогичных объекту, определенному клиентом для аренды, с целью определения оптимальной «стартовой» цены, условиями договора на оказание риэлторских услуг;

поиск объектов недвижимости, отвечающих требованиям клиента об аренде, определение их владельцев или риэлторов их представляющих, в частности, размещение объявлений об аренде, в том числе, через мультилистинговые системы рынка недвижимости;

составление списка объектов недвижимости из числа выставляемых для сдачи в аренду и их владельцев для аренды клиентом, проведение переговоров с арендодателями объектов недвижимости о заключении сделки на условиях клиента, отбор наиболее подходящих объектов недвижимости и их владельцев для последующего предложения клиенту;

обсуждение с клиентом возможных вариантов совершения сделки на основании информации об объектах недвижимости и их владельцах, с выбором контрагента по сделке, а также возможности приобретения прав на аренду объекта недвижимости на



торгах организаторов торгов (риэлторскую организацию, аукционный центр и т.п.), а также через мультилистинговую систему;

организация демонстрации (показа) объекта недвижимости, из перечня объектов отобранных для аренды, клиенту;

организация переговоров клиента с арендодателем (арендодателями) объекта недвижимости по согласованию условий сделки;

подготовка договора аренды объекта недвижимости и организация его подписания клиентом и владельцем объекта недвижимости - арендодателем;

организация нотариального оформления оговора аренды объекта недвижимости с участием арендодателя и клиента;

содействие клиенту в составлении акта приема-передачи объекта недвижимости, передаваемого клиенту в аренду.

Перечисленные выше действия мы предлагаем отнести к признакам посреднических услуг на рынке недвижимости и на этой основе разработать и принять Национальный стандарт «Посредничество на рынке недвижимости Республики Узбекистан».

Принятие Национального стандарта «Посредничество на рынке недвижимости Республики Узбекистан» позволит идентифицировать посредничество на рынке недвижимости, как отдельный вид риэлторских услуг, установить дефиниции посредничества и правовые рамки действий риэлторских организаций, оказывающих риэлторские услуги в качестве посредников и, самое главное, ответить на вопрос, в чем состоит сущность и содержание посреднических операций с недвижимостью и, тем самым, заполнить существенную брешь в законодательстве о риэлторской деятельности.

Подводя итог вышеизложенному следует заметить, что пока в стране, отсутствуют стандарты, регламентирующие не только посреднические услуги при заключении сделок на рынке недвижимости, но и услуги, связанные с доверительным управлением объектами недвижимости.

Разработка и принятие этих стандартов будет способствовать повышению качества оказываемых риэлторских услуг, риэлторской деятельности в целом, развитию в республике цивилизованного рынка недвижимости.

References:

1. «Рынок недвижимости». Коллективная монография под редакцией д.э.н. Бутикова И.Л. – Ташкент: IQTISODIYOT, 2016. - 415 с.
2. Национальный стандарт риэлторских услуг Республики Узбекистан (НСРУ № 1) «Общие требования, предъявляемые к внутренним правилам контроля качества риэлторских услуг» зарегистрированный Министерством юстиции Республики Узбекистан от 12 июля 2011 г. за № 2244.
3. Горемыкин В.А. Недвижимость: экономика, управление, налогообложение, учет: Учебник. – М.: КНОРУС, 2006. – 672 с.